

LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

TRIWULAN III TAHUN 2023



Pengadilan Agama Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta
Telp. 0274 - 552997

Website: www.pa-yogyakarta.go.id Email: admin@pa-yogyakarta.net

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I KUESIONER SURVEI	1
1.1 Latar Belakang.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	5
A. Kriteria Responden.....	5
A.1. Jumlah Responden	5
A.2. Lokasi dan waktu pengumpulan data	5
B. Metode Pencacahan	5
B.1. Atribut Pencacahan.....	5
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
C.1. Metode Pengolahan Data	6
C.1.1 IPKP	6
C.1.2 IPAK	7
C.2. Analisis	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	9
A. Analisis Hasil Survei.....	9
A.1. Jumlah Responden, Nilai IPKP dan Nilai IPAK.....	9
A.2. Jenis Layanan	9
A.3. Jenis Kelamin.....	10
A.4. Pendidikan.....	11
A.5. Pekerjaan	12
A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP	13
A.7. Nilai Tiap Unsur SPAK	15
A.8. Saran	16
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	17
BAB IV DATA SURVEI	18
A. Data Responden.....	18

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada unit layanan ini baik atau tidak maka penyedia layanan meminta data survey dari Pencari Keadilan.

Dalam lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, kuesioner survei yang diberikan ada 2 yaitu, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Untuk SPKP terdapat 8 pertanyaan yaitu :

1. Informasi Pelayanan pada unit kerja layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada layanan ini
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Untuk SPAK terdapat 5 pertanyaan yaitu :

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
4. Tidak ada pungutan liar(pungli) pada unit layanan ini
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

Pada setiap pertanyaan, terdapat bintang yang artinya semakin banyak bintang yang dipilih maka menunjukkan bahwa Bapak/Ibu pengisi survei semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini (Pengadilan Agama Yogyakarta) semakin baik.

Untuk pelaksanaan survey mandiri pada Pengadilan Agama Yogyakarta, melalui Surat Dirjen Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, pengisian survei mandiri melalui laman <https://simtalak.badilag.net/survey/401199>. Berikut ini

adalah tampilan dari laman yang akan diisi oleh pihak pengisi survei.

Identitas Responden

Nama Responden _____ Nomor Ponsel Responden _____
 Kode Nama Responden _____
 Jenis Kelamin _____ Usia _____
 Pilih Jenis Kelamin ▼ Ketik Usia Responden _____
 Pekerjaan _____ Pendidikan _____
 Pilih Pekerjaan ▼ Pilih Pendidikan ▼
 Jenis Layanan _____
 Pilih Jenis Layanan ▼

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan
 Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 * ** *** **** ***** 6
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
 * ** *** **** ***** 6
- Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
 * ** *** **** ***** 6
- Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
 * ** *** **** ***** 6
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
 * ** *** **** ***** 6

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan
 Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

simtalak.badilag.net/survey/response/401199

e-Survey Pengadilan Agama Yogyakarta

Dashboard Survey

1. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
3. Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
5. Tidak ada percobaan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****

Kritik dan Saran

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

A.1. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Yogyakarta yang telah mendapat pelayanan. Ketentuan responden/penerima layanan on the spot (saat selesai menerima layanan) minimal berjumlah 60 (Enam puluh) responden.

A.2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

B. Metode Pencacahan

Metodologi pencacahan dengan menggunakan formulir pada laman web, pengisi survei dapat mengisi dengan pilihan yang telah disediakan.

B.1. Atribut Pencacahan

Pihak yang telah mendapatkan pelayanan mengisi data sebagai berikut :

1. Nama Responden
2. Nomor Ponsel
3. Jenis Kelamin
4. Usia
5. Pekerjaan
6. Pendidikan
7. Jenis Layanan

Pihak memilih salah satu layanan dari :

- a. Layanan penyelesaian perkara
- b. layanan penyerahan produk pengadilan

c. layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

C.1. Metode Pengolahan Data

C.1.1 IPKP

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{HASIL IPKP SATUAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{12}$$

Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPKP} = \frac{\text{Total dari Hasil IPKP Satuan}}{\text{Total jumlah pengisi survei}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPKP Unit Pelayanan} \times 25$$

IPKP Per Unsur didapatkan dari :

$$\text{IPKP Per Unsur} = \frac{4 * \frac{\text{Total nilai Per Unsur}}{\text{Total jumlah pengisi survei}}}{6}$$

C.1.2 IPAK

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{HASIL IPAK SATUAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{7.5}$$

Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPAK} = \frac{\text{Total dari Hasil IPAK Satuan}}{\text{Total jumlah pengisi survei}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPAK yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPAK Unit Pelayanan} \times 25$$

IPAK Per Unsur didapatkan dari :

$$\text{IPAK Per Unsur} = \frac{4 * \frac{\text{Total nilai Per Unsur}}{\text{Total jumlah pengisi survei}}}{5}$$

C.2. Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

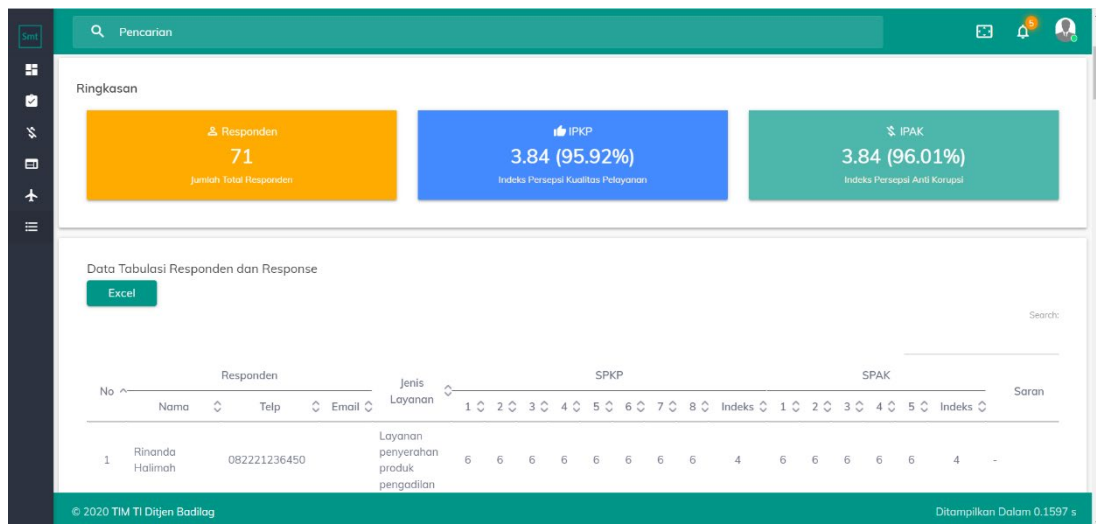
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

A.1. Jumlah Responden, Nilai IPKP dan Nilai IPAK

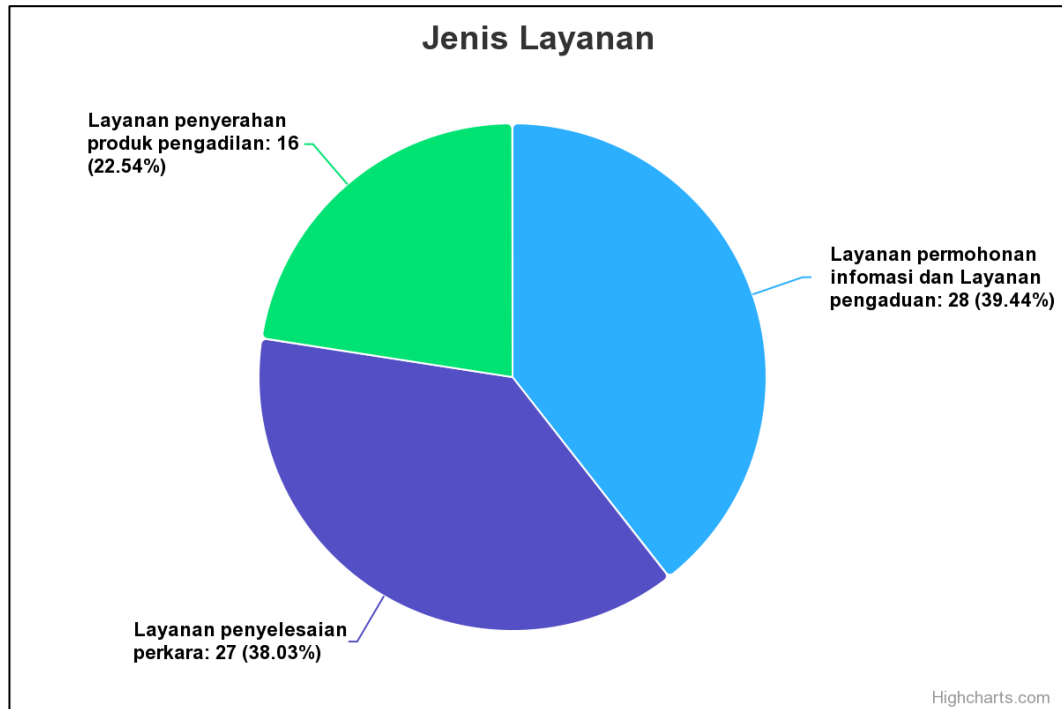
Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh 71 responden dengan Nilai IPKP sebesar 3.84 (Sangat Baik) dan Nilai IPAK 3.84 (Sangat Baik).



A.2. Jenis Layanan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei jenis layanan sebagai berikut :

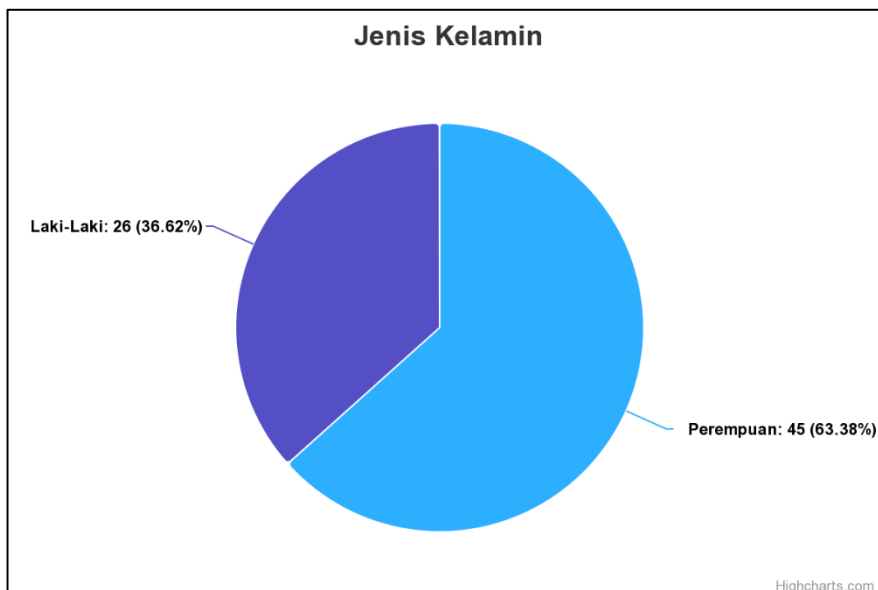
- a. Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan = 28 (39,44%)
- b. Layanan penyerahan produk pengadilan = 27 (38,03%)
- c. Layanan penyelesaian perkara = 16 (22,54%)



A.3. Jenis Kelamin

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei jenis kelamin sebagai berikut :

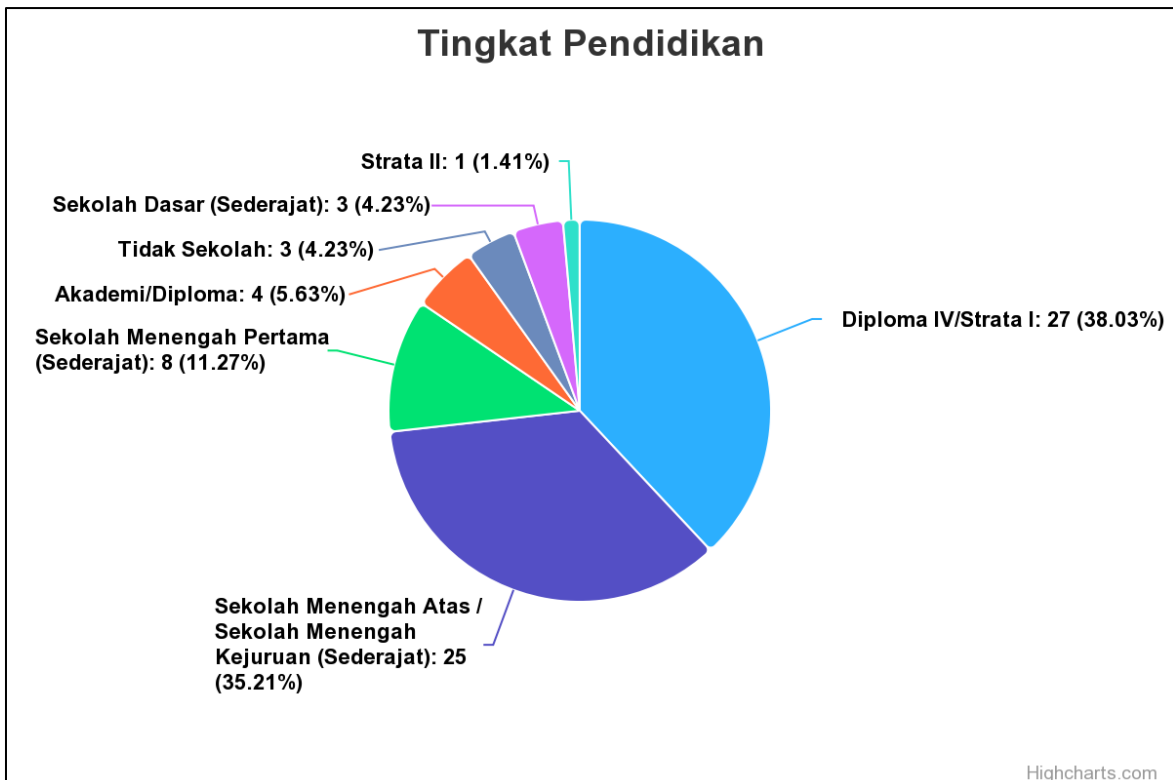
- a. Laki-laki = 26 (36,62%)
- b. Perempuan = 45 (63,38%)



A.4. Pendidikan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei pendidikan sebagai berikut :

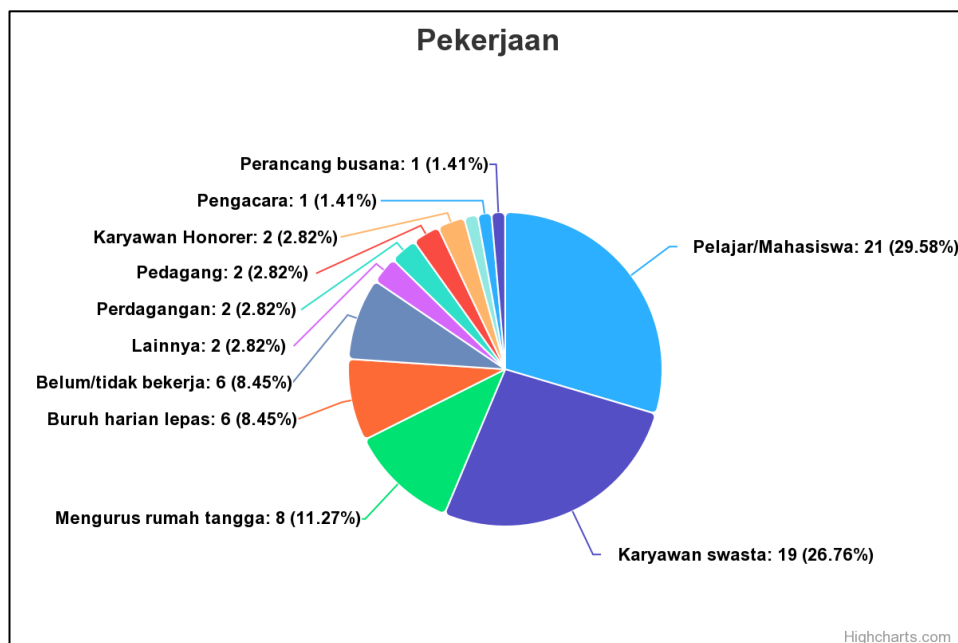
- a. D4/S1 = 27 (38,03%)
- b. SMA/SMK = 25 (35,21%)
- c. SMP = 8 (11,27%)
- d. Akademi/Diploma = 4 (5,63%)
- e. Tidak Sekolah = 3 (4,23%)
- f. SD = 1 (4,23%)
- g. S2 = 1 (1,41%)



A.5. Pekerjaan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei pekerjaan sebagai berikut :

- a. Pelajar/Mahasiswa = 21 (29,58%)
- b. Karyawan Swasta = 19 (26,76%)
- c. Mengurus Rumah Tangga = 8 (11,27%)
- d. Buruh Harian Lepas = 6 (8,45%)
- e. Belum Tidak Bekerja = 6 (8,45%)
- f. Lainnya = 2 (2,82%)
- g. Perdagangan = 2 (2,82%)
- h. Pedagang = 2 (2,82%)
- i. Karyawan Honorer = 2 (2,82%)
- j. Pengacara = 1 (1,41%)
- k. Perancang Busana = 1 (1,41%)



A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan III Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.84	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.83	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.78	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.84	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.84	Sangat Baik (A)

Pencarian

SPKP

Excel

Search:

No ^	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.84	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.83	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.78	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.84	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.84	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries

Previous 1 Next

© 2020 TIM TI Ditjen Badilag

Ditampilkan Dalam 0.1597 s

A.7. Nilai Tiap Unsur SPAK

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan III Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur IPAQ sebagai berikut :

1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3.82	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)

The screenshot shows a web interface for the SPAK survey. At the top, there is a search bar and a user profile icon. Below the search bar, the title 'SPAK' is displayed with an 'Excel' button. A table lists 5 items with columns for 'No', 'Persepsi Anti Korupsi', 'Nilai', and 'Mutu'. The data in the table matches the table provided in the text. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 5 of 5 entries' with 'Previous' and 'Next' navigation buttons. Below the table, there is a 'Saran' section with an 'Excel' button. The footer contains the copyright information '© 2020 TIM TI Ditjen Badilag' and the page load time 'Ditampilkan Dalam 0.1597 s'.

No	Persepsi Anti Korupsi	Nilai	Mutu
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3.82	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3.86	Sangat Baik (A)

A.8. Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan III Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil saran sebagai berikut :

1	Mohon dipertahankan dan lanjutkan
2	Pelayanan baik ramah dan cepat
3	Semoga di pertahankan pelayana nya
4	pengadilan agama jogja sudah baik
5	sangat baik dan ramah
6	Pelayanannya sudah sangat bagus, alangkah baiknya lebih ditingkatkan agar tambah lebih baik lagi
7	Pelayanannya sudah sangat bagus, alangkah baiknya lebih ditingkatkan agar tambah lebih baik lagi
8	Pelayanan nya sudah sangat baik dan puas
9	Lebih meningkatkan pelayanan dan informasi dengan lengkap bagi pihak yang ingin berperkara
10	Indikasi bukti bukti yang diserahkan tergugat di hilangkan karena arah putusan hakim ke penggugat, karena penggugat tidak mempunyai bukti yang kuat , saksi yang kuat, replik yang seadanya dan kesimpulan seadanya ... mohon diusut perkara 218/Pdt.G/2023

The screenshot shows a web interface for survey results. At the top, there is a search bar labeled 'Pencarian'. Below it, the title 'Saran' is displayed with an 'Excel' button. A table lists 10 suggestions (No. 1-10) and their corresponding responses (Saran Responden). The footer contains the text '© 2020 TIM TI Ditjen Badilag' and 'Ditampilkan Dalam 0.1597 s'.

No ^	Saran Responden
1	Mohon dipertahankan dan lanjutkan
2	Pelayanan baik ramah dan cepat
3	Semoga di pertahankan pelayana nya
4	pengadilan agama jogja sudah baik
5	sangat baik dan ramah
6	Pelayanannya sudah sangat bagus, alangkah baiknya lebih ditingkatkan agar tambah lebih baik lagi
7	Pelayanannya sudah sangat bagus, alangkah baiknya lebih ditingkatkan agar tambah lebih baik lagi
8	Pelayanan nya sudah sangat baik dan puas
9	Lebih meningkatkan pelayanan dan informasi dengan lengkap bagi pihak yang ingin berperkara
10	Indikasi bukti bukti yang diserahkan tergugat di hilangkan karena arah putusan hakim ke penggugat, karena penggugat tidak mempunyai bukti yang kuat , saksi yang kuat, replik yang seadanya dan kesimpulan seadanya ... mohon diusut perkara 218/Pdt.G/2023

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Yogyakarta mendapatkan hasil survei Triwulan III Tahun 2023 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.84 (95.92%) maupun SPAK dengan nilai 3.84 (96.01%). Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Data responden Triwulan III Tahun 2023 pada Pengadilan Agama Yogyakarta memiliki 71 responden yaitu dapat dilihat di halaman web dashboard :